



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

**Điều khoản Dịch vụ Bảo hành Mở rộng Thiết bị Di động Samsung Care+  
Sau Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất  
Terms of Service of Samsung Care+ Mobile Device  
Breakage and Breakdown After Manufacturer's Warranty Period**

Chúng tôi hân hạnh chào đón Quý khách hàng đến với Điều khoản Dịch vụ Bảo hành Mở rộng Thiết bị Di động Samsung Care+ Sau Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất (sau đây gọi là "**Sản phẩm**"), cung cấp một số dịch vụ sửa chữa được nêu chi tiết trong tài liệu này ("**Dịch vụ**") do **Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam Thái Nguyên – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh ("Samsung")** cung cấp cho Quý khách. We are pleased to welcome you to Samsung Care+ Mobile Device Breakage and Breakdown After Manufacturer's Warranty Period ("**Product**"), which offers certain repair services as detailed herein ("**Services**") provided to you by **Samsung Electronics Vietnam Thai Nguyen Co., Ltd – Ho Chi Minh Branch ("Samsung")**.

Phần sau đặt ra Điều khoản Dịch vụ của Sản phẩm, trong đó mô tả và quy định các điều khoản chi phối và điều chỉnh mối quan hệ pháp lý giữa Samsung với tư cách là nhà cung cấp Dịch vụ và Quý khách hàng với tư cách là người sử dụng Dịch vụ ("**Quý khách hàng**" hoặc "**Khách hàng**"). Quý khách hàng cần đọc kỹ các Điều khoản Dịch vụ một cách cẩn thận.

The following sets out the Terms of Service of the Product, that describes and stipulates the provisions which govern and regulate the legal relationship between Samsung as provider of the Services and you as user of the Services ("**You**" or "**Customer**"). You are advised to read the Terms of Service carefully.

**Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng:  
Summary of Your Details:**

<b>Số Hợp đồng: Contract No.</b>	:	
<b>Tên khách hàng Customer's Name</b>	:	
<b>Địa chỉ email của Khách hàng Customer's Email Address</b>	:	
<b>Số điện thoại di động của Khách hàng Customer's Mobile Phone Number</b>	:	
<b>Mẫu Thiết bị Di động Mobile Device Model</b>	:	
<b>Số IMEI/ Serial IMEI/ Serial Number</b>	:	
<b>Giá bán lẻ Thiết bị Di động (VNĐ) (đã bao gồm VAT) Mobile Device RRP (VND) (inclusive of VAT)</b>	:	
<b>Ngày mua Thiết bị Di động Mobile Device Purchase Date</b>	:	
<b>Ngày Bắt đầu Thời hạn Hợp đồng- Hư hỏng Contract Period Start Date For Breakage</b>	:	
<b>Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng- Hư hỏng Contract Period End Date For Breakage</b>	:	
<b>Ngày Bắt đầu Thời hạn Hợp đồng- Sự Cố Contract Period Start Date For Breakdown</b>	:	
<b>Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng- Sự Cố Contract Period End Date For Breakdown</b>	:	
<b>Giá trị Sửa chữa Tối đa (VNĐ) – Hư hỏng Maximum Repair Value (VND) For Breakage</b>	: tối đa hoặc 1(2) thiết bị thay thế : up to VND 1(2) Replacement Device	VNĐ or



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

<b>Giá trị Sửa chữa Tối đa (VNĐ) – Sự Cố</b>	: tối đa hoặc 1/2 thiết bị thay thế	VNĐ
<b>Maximum Repair Value (VND) For Breakdown</b>	: up to VNĐ Replacement Device	or 1
<b>Phí dịch vụ thay mới (VNĐ) (đã bao gồm VAT)</b> <b>Replacement Service Fee (VND) (inclusive of VAT)</b>	:	
<b>Giới hạn lãnh thổ</b>	: Trong lãnh thổ Việt Nam và mở rộng cho các chuyến đi nước ngoài không quá sáu mươi (60) ngày mỗi chuyến.	
<b>Territorial Limits</b>	: Within Vietnam and extended to overseas trips not exceeding sixty (60) days per trip.	

Quý Khách hàng không thể sử dụng Dịch vụ nếu (a) chưa đủ tuổi hợp pháp để giao kết hợp đồng có giá trị ràng buộc với Samsung hoặc (b) là người bị cấm tiếp nhận Dịch vụ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

You cannot use the Services if You are a: (a) person who is not of legal age to form a legally binding contract with Samsung; or (b) person who is barred from legally receiving the Services under the laws of Vietnam.

*Bằng việc tiếp cận với các Điều khoản Dịch vụ này, Quý Khách hàng tại đây thừa nhận rằng Quý Khách hàng đã tự nguyện đồng ý chịu sự ràng buộc bởi Điều khoản Dịch vụ.*

*By accessing this Terms of Service, You hereby affirm that You have voluntarily given Your consent to be bound by the Terms of Service.*

## 1. **Chấp nhận Điều khoản Dịch vụ** **Acceptance to the Terms of Service**

1.1 Trước khi Quý Khách hàng được phép sử dụng Dịch vụ, Quý Khách hàng phải chấp nhận Điều khoản Dịch vụ. Việc Quý Khách hàng chấp nhận các Điều khoản Dịch vụ sẽ được ghi nhận vào thời điểm mua Dịch vụ và sẽ cấu thành hợp đồng có giá trị ràng buộc giữa Quý Khách hàng và Samsung. Before You are permitted to use the Services, You are required to accept this Terms of Service. Your acceptance to the Terms of Service will be captured at the time of Your purchase of the Product, and shall create a legally binding written contract between You and Samsung.

1.2 Quý Khách hàng cũng chấp nhận các Điều khoản Dịch vụ và bất kỳ bản chỉnh sửa và/hoặc thay đổi nào (nếu có) khi Quý Khách hàng sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp tục sử dụng Dịch vụ. Trong trường hợp này, Quý Khách hàng được xem là đã hiểu rằng Quý Khách hàng bị ràng buộc về pháp lý bởi, và Samsung sẽ đối xử với Quý Khách hàng theo hướng Quý Khách hàng bị ràng buộc bởi các Điều khoản Dịch vụ (hoặc bản chỉnh sửa của Điều khoản Dịch vụ, nếu có) kể từ thời điểm Quý Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ. Quý Khách hàng cũng được xem như đã tự nguyện đồng ý để Samsung, các tổ chức liên kết hoặc bên thứ ba do Samsung chỉ định được quyền liên hệ với Quý Khách hàng thông qua hộp thư, thư điện tử, điện thoại hoặc tin nhắn SMS về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến Dịch vụ.

You also accept the Terms of Service and its amendments and/or changes (if any) when You use the Services or continue to use the Services. In this case, You are deemed to understand that You are legally bound by, and Samsung will treat You as bound by, the Terms of Service (or its amendments, if any) upon Your use of the Services. You are also deemed to have willingly given Your consent to be contacted by Samsung, its affiliates and third parties appointed by Samsung via email, phone or SMS for any matters related to the Services hereunder.

1.3 Để nhận dịch vụ hay sự hỗ trợ theo các Điều khoản Dịch vụ này, Quý Khách hàng đồng ý (i) cung cấp Số Điện thoại Liên lạc và trình hóa đơn mua hàng hoặc tin nhắn SMS xác nhận của Samsung, (ii) cung cấp thông tin cần thiết để chẩn đoán hay bảo dưỡng Thiết bị, (iii) cung cấp thông tin về các dấu hiệu và nguyên nhân gây ra vấn đề ở Thiết bị, (iv) sao lưu dữ phòng phần mềm và dữ liệu chứa trên Thiết bị; và (v) làm theo hướng dẫn của Samsung hay đối tác (bên cung cấp dịch vụ) hay trung



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

tâm sửa chữa được ủy quyền của Samsung.

To receive the Services or support You requested under this Product, You agree to: (i) provide Your Contract Number and present the purchase invoice or email/SMS confirmation from Samsung; (ii) provide the information needed to diagnose or service the Mobile Device; (iii) provide information about the symptoms and causes of the issues with the Mobile Device; (iv) back up software and data residing on the Mobile Device; and (v) follow any instructions given by Samsung or its partner (service provider) or authorized repair center.

## 2. Quyền được hưởng dịch vụ Entitlement to Services

2.1 Trong Thời hạn Hợp đồng (như được định nghĩa dưới đây), Sản phẩm này sẽ cung cấp cho Quý khách hàng Dịch vụ với các chi tiết được nêu dưới đây ("**Giới hạn Yêu cầu Dịch vụ**"):

During the Contract Period (as defined hereinbelow), this Product will provide You with the Services which details are as set out below ("**Service Request Limit**"):

(a) Trong suốt Thời hạn Hợp đồng Ngày Bắt đầu thời gian của quyền lợi Rơi vỡ vào nước (như đã nêu trong phần "Tóm tắt chi tiết của Quý khách" bên trên) cho đến Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng Đối với quyền lợi Rơi vỡ vào nước (như đã nêu trong phần "Tóm tắt chi tiết của Quý khách" bên trên), Quý khách hàng có quyền yêu cầu dịch vụ không giới hạn đối với bất kỳ hư hỏng nào (như được định nghĩa bên dưới) xảy ra với Thiết bị di động của Quý khách hàng cho đến Giá trị sửa chữa tối đa – Rơi vỡ vào nước (như đã nêu trong phần 'Tóm tắt chi tiết của Quý khách hàng' bên trên).

During the Contract Period Start Date For Breakage (as stated in the 'Summary of Your Details' section above) until the Contract Period End Date For Breakage (as stated in the 'Summary of Your Details' section above), You are entitled to unlimited service requests for any Breakage (as defined below) occurred to Your Mobile Device up to the Maximum Repair Value For Breakage (as stated in the 'Summary of Your Details' section above).

(b) Trong suốt Thời gian của Hợp đồng, Ngày bắt đầu Đối với Gia hạn bảo hành (như đã nêu trong phần "Tóm tắt Chi tiết của Quý khách" bên trên) cho đến Ngày kết thúc Thời hạn Hợp đồng đối với Gia hạn bảo hành (như đã nêu trong phần "Tóm tắt Chi tiết của Quý khách" bên trên), Quý khách hàng có quyền yêu cầu dịch vụ đối với bất kỳ Sự cố Gia hạn bảo hành nào (như được định nghĩa bên dưới) xảy ra với Thiết bị Di động của Quý khách hàng cho đến Giá trị Sửa chữa Tối đa – Gia hạn bảo hành (như đã nêu trong phần 'Tóm tắt Chi tiết của Quý khách hàng' ở trên).

During the Contract Period Start Date For Breakdown (as stated in the 'Summary of Your Details' section above) until the Contract Period End Date For Breakdown (as stated in the 'Summary of Your Details' section above), You are entitled to unlimited service requests for any Breakdown (as defined below) occurred to Your Mobile Device up to the Maximum Repair Value For Breakdown (as stated in the 'Summary of Your Details' section above).

2.2 Thời hạn Hợp đồng sẽ không được gia hạn trong bất kỳ trường hợp nào .

The Contract Period shall not be extended or renewed in any circumstances.

2.3 Quý khách không phải trả Phí dịch vụ Sửa chữa cho bất kỳ mẫu thiết bị di động nào. Tuy nhiên, Bạn được yêu cầu thanh toán Phí dịch vụ Thay Thế như được quy định trong phần 'Tóm tắt thông tin của Quý khách ở trên, khi Thiết bị thay thế (như mô tả bên dưới) được trao cho Bạn trong trường hợp BER (như được định nghĩa bên dưới).

You are not required to pay Repair Service Fee for other Mobile Device models. However, You are required to pay the Replacement Service Fee as stipulated in the 'Summary of Your Details' section above, where a Replacement Device (as described below) is given to You in the case of BER (as defined below).

2.4 Liên quan đến Dịch vụ, Quý khách hàng sẽ được hưởng những điều sau đây :

In relation to the Services, You shall enjoy the following:



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

- (a) Đăng ký yêu cầu dịch vụ dễ dàng;  
Easy service request registration;
- (b) Tổng đài song ngữ hoạt động liên tục 7 (bảy) ngày một tuần và cổng thông tin yêu cầu sửa chữa chuyên dụng;  
Seven (7) days a week bilingual call centers and dedicated service request portal;
- (c) Dịch vụ giao và nhận miễn phí tại Việt Nam (tùy thuộc vào từng điều khoản và điều kiện khác và cho tới khi hoặc trừ khi có thông báo khác); và  
Free pick up & delivery service in Vietnam (subject to applicable terms and conditions and until and unless otherwise notified by Samsung); and
- (d) Bảo hành Chín mươi (90) ngày theo lịch sau khi sửa chữa.  
Ninety (90) calendar days after-repair warranty.

2.5 Nếu Quý khách hàng có yêu cầu dịch vụ, Quý khách hàng có thể đăng ký trên cổng thông tin trực tuyến, <https://vn.careplus.co>, hoặc liên hệ với chúng tôi theo số **1900 633 398**, bảy (7) ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 10 giờ 30 tối. (Giờ Việt Nam) từ Thứ Hai đến Chủ Nhật, kể cả ngày nghỉ lễ (không tính lễ Tết).

If You have a service request, You may register on the online portal, <https://vn.careplus.co>, or contact us at **1900 633 398**, seven (7) days a week between 8.00 a.m. and 10.30 p.m. (Vietnam time) from Monday to Sunday, including public holidays (excluding Tet holidays).

2.6 Trong trường hợp chi phí sửa chữa vượt quá Giá trị sửa chữa tối đa được quy định trong phần 'Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng' ở trên hoặc nếu Quý khách hàng muốn yêu cầu (các) dịch vụ sửa chữa khác với những gì được cung cấp trong Sản phẩm này, Samsung sẽ tính thêm phí sửa chữa theo tỷ giá thị trường áp dụng, do Samsung xác định. Các chi tiết liên quan đến mọi Hư hỏng hoặc Sự cố và số tiền phí sửa chữa sẽ do Samsung đánh giá và xác định, và quyết định đó sẽ là quyết định cuối cùng. Quý khách hàng sẽ được thông báo về chi phí sửa chữa trước khi Samsung thực hiện sửa chữa.

In the event the cost of a repair exceeds the Maximum Repair Value stipulated in the 'Summary of Your Details' section above or if You wish to request for repair service(s) other than what is made available under this Product, Samsung will charge You additional repair fee at applicable market rates, as determined by Samsung. The details relating to any Breakage or Breakdown and the amount of repair fee shall be assessed and determined by Samsung, and such determination shall be final and conclusive. You will be informed of the amount of repair costs prior to Samsung performing the repair.

### 3. Định nghĩa và Điều kiện của Dịch vụ Definitions and Conditions of Services

#### 3.1 Định nghĩa: Definitions:

3.1.1 **Beyond Economic Repairs / BER:** nghĩa là khi chi phí sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 85% giá mua của Thiết bị Di động .  
**Beyond Economic Repairs/BER:** means where the cost of a repair is equal to or greater than 85% of the Mobile Device RRP.

3.1.2 **Hư hỏng:** có nghĩa là bất kỳ sự hư hỏng nào có thể nhìn thấy được hoặc không nhìn thấy được hoặc Hư hỏng do nước / chất lỏng (không cần phải nhìn thấy) xảy ra đối với Thiết bị di động, bằng các phương tiện không chủ ý và bên ngoài.  
**Breakage:** means any visible or non-visible breakage or Water/Liquid Breakage (which need not be visible) occurred to the Mobile Device, by involuntary and external means.

3.1.3 **Sự cố:** nghĩa là các lỗi và / hoặc hỏng hóc của Thiết bị Di động được quy định trong Bảo hành của Nhà sản xuất sau khi hết Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất .  
**Breakdown:** means defects and/or failure of a Mobile Device as provided for under the Manufacturer's Warranty after expiry of the Manufacturer's Warranty Period.



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

- 3.1.4 **Thời hạn Hợp đồng:** Đối với các Hợp đồng do Rơi vỡ vào nước, nghĩa là khoảng thời gian bắt đầu từ Ngày Bắt đầu của Thời hạn Hợp đồng cho quyền lợi Rơi vỡ vào nước cho đến Ngày Kết thúc quyền lợi Rơi vỡ vào nước; đối với quyền lợi Gia hạn bảo hành, có nghĩa là khoảng thời gian từ Ngày Bắt đầu của Thời hạn Hợp đồng cho quyền lợi Gia hạn bảo hành cho đến Ngày kết thúc của Thời hạn Hợp đồng cho quyền lợi Gia hạn bảo hành.  
**Contract Period:** In respect of Breakage, means the period commencing from the Contract Period Start Date For Breakage until the Contract Period End Date For Breakage; in respect of Breakdown, means the period commencing from the Contract Period Start Date For Breakdown until the Contract Period End Date For Breakdown.
- 3.1.5 **Khách hàng:** nghĩa là người có tên trong Điều khoản Dịch vụ được cá nhân hóa do Samsung ban hành cho Quý khách hàng qua email và / hoặc SMS sau khi mua Sản phẩm  
**Customer:** means the person named in the personalized Terms of Service issued by Samsung to You by email and/or SMS after purchase of the Product.
- 3.1.6 **Thiết bị/Thiết bị di động:** có nghĩa là điện thoại thông minh, máy tính bảng và / hoặc thiết bị đeo thông minh của Samsung chỉ được sử dụng cho mục đích cá nhân và không được sử dụng cho các mục đích thương mại, cho thuê hoặc tạo ra lợi nhuận.  
**Device/Mobile Device:** means Samsung smartphones, tablets and/ or smartwatches which should be for personal use only and not to be used for commercial, rental, or profit generating purposes.
- 3.1.7 **Không thể sử dụng được khi nhận/DOA:** khi Thiết bị Di động hoặc Thiết bị Thay thế (tùy theo điều kiện nào được áp dụng), ngay khi sử dụng lần đầu tiên ra khỏi hộp, được phát hiện là hoàn toàn không hoạt động.  
**Dead on Arrival/DOA:** where a Mobile Device or Replacement Device (whichever is applicable), upon first use out of the box, is found to be completely inoperative.
- 3.1.8 **Bảo hành của Nhà sản xuất:** nghĩa là bảo hành ban đầu do Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam Thái Nguyên hoặc Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam đưa ra đối với Thiết bị Di động.  
**Manufacturer's Warranty:** means the original warranty given by Samsung Electronics Vietnam Thai Nguyen Company Limited or Samsung Electronics Vietnam Company Limited in respect of a Mobile Device.
- 3.1.9 **Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất:** nghĩa là khoảng thời gian không bị gián đoạn trong phạm vi Bảo hành của Nhà sản xuất như được nêu trên chứng chỉ hoặc ấn phẩm Chính thức về Bảo hành của Nhà sản xuất.  
**Manufacturer's Warranty Period:** means the uninterrupted period of the Manufacturer's Warranty cover as stated on the original official Manufacturer's Warranty certificate or publication.
- 3.1.10 **Giá mua của Thiết bị Di động:** nghĩa là giá bán lẻ được đề xuất của Thiết bị Di động (bao gồm các khoản thuế hiện hành) vào ngày ra mắt vào thời điểm Quý khách hàng mua Thiết bị Di động và có thể không phản ánh giá Quý khách hàng đã thanh toán khi mua Thiết bị Di động.  
**Mobile Device RRP:** means the recommended retail price of the Mobile Device (including applicable taxes) on the launch date of the Mobile Device and may not reflect the price You paid in purchasing the Mobile Device.
- 3.1.11 **Sử dụng Thông thường:** nghĩa là sử dụng Thiết bị Di động theo hướng dẫn của Samsung về việc sử dụng Thiết bị Di động bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo trì và bảo dưỡng Thiết bị Di động thường xuyên, sử dụng các thiết bị bảo vệ được chỉ định như bộ ổn định điện áp.  
**Normal Use:** means use of the Mobile Device in accordance with the Samsung guidelines for Mobile Device usage including but not limited to regular maintenance & upkeep of the



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

Mobile Device, usage of specified protection devices such as voltage stabilizers.

3.1.12 **Phí dịch vụ Thay thế:** nghĩa là phí quản lý, bao gồm các loại thuế hiện hành, mà Bạn phải trả tại thời điểm đăng ký yêu cầu dịch vụ với Samsung, khi Thiết bị Thay Thế (như mô tả ở bên dưới) sẽ được cung cấp đến cho Bạn.

**Replacement Service Fee:** means administration fee, including applicable taxes, payable by You at the time of registering a service request with Samsung, where a Replacement Device (as described below) is to be provided to You.

3.1.13 **Hư hỏng do nước/chất lỏng:** nghĩa là bất kỳ hư hỏng nào xảy ra đối với Thiết bị di động trong Thời gian hợp đồng, do nước hoặc chất lỏng khác không tự chủ thấm vào bên trong Thiết bị di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở nước mưa.

**Water/Liquid Breakage:** means any breakage occurred to the Mobile Device during the Contract Period, by an involuntary seepage of water or other fluids inside the Mobile Device, including but not limited to rainwater.

3.1.14 **Quý khách / Cửa Quý khách hàng:** nghĩa là Khách hàng được đề cập trong Điều khoản Dịch vụ này .

**You/Your:** means the Customer mentioned in this Terms of Service.

### 3.2 Điều kiện của Dịch vụ : Conditions of the Services:

Các dịch vụ do Quý khách hàng yêu cầu trong Thời gian Hợp đồng phải tuân theo các điều kiện sau:  
Services requested by You during the Contract Period are subject to the following conditions:

3.2.1 Các chi tiết liên quan đến bất kỳ (các) sửa chữa nào và giá trị của bất kỳ (các) sửa chữa nào do Samsung thực hiện đều tùy thuộc vào quyết định riêng của Samsung, và quyết định đó sẽ là quyết định cuối cùng.

The details relating to any repair(s) and value of any repair(s) performed by Samsung is subject to Samsung's sole discretion and determination, and such determination shall be final and conclusive.

3.2.2 Bất kỳ (các) sửa chữa nào sẽ được thực hiện độc quyền bởi trung tâm dịch vụ được Samsung ủy quyền .

Any repair(s) shall be performed exclusively by a Samsung authorized service center.

3.2.3 Thiết bị di động phải :

The Mobile Device must:

- (a) được mua mới tại Việt Nam ;  
have been purchased new in Vietnam;
- (b) được sản xuất / phân phối tại Việt Nam hoặc nhập khẩu hợp pháp vào Việt Nam ;  
have been manufactured/distributed in Vietnam or legally imported into Vietnam;
- (c) được bán bởi đại lý / nhà phân phối được ủy quyền của Samsung được chứng minh bởi hóa đơn và Bảo hành của nhà sản xuất ;  
have been sold by Samsung's authorized dealer / distributor supported by an invoice and Manufacturer's Warranty;
- (d) luôn được Sử dụng Bình thường;;  
have been in Normal Use at all times;
- (e) không được có sửa đổi hoặc thay đổi; và  
have not been modified at any time; and
- (f) chỉ được sử dụng cho mục đích sử dụng cá nhân và không cho mục đích thương mại, cho thuê hoặc tạo ra lợi nhuận .  
have been used for personal use only and not for commercial, rental, or profit generating



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

purposes.

- 3.2.4 Bất kỳ sửa chữa nào trước đây đối với Thiết bị Di động phải :  
Any previous repair to the Mobile Device must have been:
- (a) thực hiện tại Việt Nam; và  
performed in Vietnam; and
  - (b) được thực hiện bởi trung tâm dịch vụ được Samsung ủy quyền .  
performed by the Samsung authorized service center.
- 3.2.5 Bảo hành của Nhà sản xuất phải còn hiệu lực trong suốt thời gian hiệu lực và không bị vô hiệu hoặc bị ảnh hưởng bởi bất kỳ hành động nào của Quý khách hàng .  
The Manufacturer's Warranty must remain valid throughout its validity period and not rendered void or affected by any action by You.
- 3.2.6 Không ảnh hưởng đến Điều khoản dịch vụ, khi thực hiện các Dịch vụ, Samsung sẽ có quyền chọn thực hiện những điều sau theo quyết định riêng và tuyệt đối của mình :  
Without prejudice to the Terms of Service, in performing the Services, Samsung shall have the option to do the following in its sole and absolute discretion:
- (a) Trong trường hợp BER, Samsung có quyền thay thế Thiết bị di động bằng thiết bị tương tự, kiểu tương tự hoặc tương đương, dựa trên các tính năng và chức năng (bất kể máy mới hay đã được tân trang lại) ("**Thiết bị thay thế**"). Thiết bị Di động sẽ trở thành tài sản của Samsung khi Samsung cung cấp Thiết bị Thay thế cho Quý khách hàng. Với điều kiện:  
In the case of BER, to replace the Mobile Device with a like-for-like unit, similar or equivalent model, based on features and functionality (whether new or refurbished) (the "**Replacement Device**"). The Mobile Device shall become Samsung's property upon provision of the Replacement Device to You by Samsung. It is provided always that:
    - (i) Thiết bị Thay thế có thể có giá trị bán lẻ thấp hơn Thiết bị Di động; và  
The Replacement Device may be of lower retail value than the Mobile Device; and
    - (ii) Quý khách hàng phải chịu trách nhiệm sao lưu và khôi phục dữ liệu Quý khách hàng có thể có từ Thiết bị Di động sang Thiết bị Thay thế (nếu cần) và Samsung sẽ không chịu trách nhiệm về mất mát và / hoặc hư hỏng đối với dữ liệu hoặc bất kỳ phần mềm nào đã được cài đặt trước đó trong Thiết bị di động. Đối với Thiết bị di động có nội dung đa phương tiện, Samsung có thể xóa nội dung đa phương tiện đó hoặc định dạng lại Thiết bị di động và do đó, nội dung đa phương tiện có thể không thể khôi phục được. Samsung cũng có thể cài đặt lại hoặc cập nhật chương trình điều hành của Samsung, do đó mọi ứng dụng của bên thứ ba được cài đặt trên Thiết bị di động có thể không tương thích hoặc không hoạt động với Thiết bị di động do quá trình cài đặt lại hoặc cập nhật. Quý khách hàng sẽ chịu trách nhiệm cài đặt lại tất cả các chương trình phần mềm, dữ liệu và mật khẩu khác sau khi sửa chữa.  
You shall be responsible to backup and restore any data You may have from the Mobile Device to the Replacement Device (as necessary) and Samsung shall not be responsible for any loss and/or damage to data or any software that was previously installed in the Mobile Device. For Mobile Device with media therein, Samsung may delete the contents of such media or re-format the Mobile Device and therefore, the media may not be recoverable or restorable. Samsung may also re-install or update Samsung operating program thus any third-party applications installed on the Mobile Device may not be compatible or work with the Mobile Device as a result of the re-installation or update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data, and passwords after the repair.



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

- (b) Samsung có quyền thuê ngoài, ủy quyền, chuyển nhượng hoặc giao thầu phụ việc thực hiện (các) dịch vụ sửa chữa, bất kỳ phần nào trong đó hoặc bất kỳ (các) dịch vụ hỗ trợ nào khác trong Sản phẩm này .  
To outsource, delegate, assign or sub-contract the performance of repair service(s), any part thereof or any other supporting service(s) under this Product.

3.2.7 Sản phẩm này được gắn với Thiết bị di động và không thể chuyển nhượng hoặc chuyển giao bởi Quý khách hàng hoặc thiết bị khác, vì bất kỳ lý do gì (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc Thiết bị di động được bán cho bên thứ ba), ngoại trừ trường hợp Thiết bị di động được nhận từ Samsung được coi là DOA, trong trường hợp đó, Sản phẩm này sẽ tiếp tục áp dụng cho Thiết bị thay thế (như mô tả trong điều 3.2.6 ở trên). Vui lòng thông báo cho Samsung về bất kỳ DOA nào xảy ra với Thiết bị Di động của Quý khách hàng theo quy trình và phương pháp yêu cầu dịch vụ như được quy định trong điều khoản 8 dưới đây.  
This Product is attached to the Mobile Device and is not assignable or transferable to another device for any reason (including but not limited to the Mobile Device being sold to a third party), except where the Mobile Device received from Samsung is deemed DOA, in which case, this Product shall continue to apply to the Replacement Device (as described in clause 3.2.6 above). Please inform Samsung regarding any DOA occurred to Your Mobile Device in accordance with the service request process and method as specified in clause 8 below.

### 3.3 Trường hợp không bao gồm trong Dịch vụ : What is not included:

- 3.3.1 Điều khoản dịch vụ này chỉ dành cho Hư hỏng và / hoặc Sự cố xảy ra với Thiết bị Di động của Quý khách hàng dựa trên các điều khoản được nêu trong Điều khoản Dịch vụ này .  
This Product provides for Services for any Breakage and/or Breakdown occurred to Your Mobile Device based on the terms set out in this Terms of Service.
- 3.3.2 Trong năm đầu tiên của Thời hạn hợp đồng, Sản phẩm này không được hưởng các dịch vụ sau ("**Loại trừ hư hỏng**"):  
During the first year of the Contract Period, this Product does not provide for the following services ("**Breakage Exclusions**"):
- (a) Hoàn trả (các) chi phí sửa chữa mà Quý khách hàng phải chịu từ (các) dịch vụ sửa chữa do bên thứ ba thực hiện .  
Reimbursement of repair cost(s) incurred by You from repair service(s) performed by third party.
  - (b) (Các) sửa chữa cần thiết do và Sự cố do vi phạm Bảo hành của Nhà sản xuất, lạm dụng Thiết bị Di động, sơ suất, sử dụng bất hợp pháp và / hoặc sử dụng Thiết bị Di động không phải là Sử dụng Thông thường .  
Repair(s) necessitated due to, and Breakdown caused by, violating Manufacturer's Warranty, abuse of Mobile Device, negligence, illegal usage and/or use of the Mobile Device other than Normal Use.
  - (c) Hao mòn thường xuyên hoặc hư hỏng dần dần của Thiết bị Di động .  
Regular wear and tear or gradual deterioration of the Mobile Device.
  - (d) Khôi phục hoặc hỗ trợ dữ liệu được lưu trữ trong Thiết bị di động (ví dụ: phần mềm, âm nhạc, v.v.).  
Restoration of or support for data stored in the Mobile Device (e.g., software, music etc.).
  - (e) Các hư hỏng hoặc lỗi được áp dụng Bảo hành của Nhà sản xuất hoặc bảo hành sau sửa chữa theo Điều khoản Dịch vụ này.\.  
Damage or defects implicitly or explicitly covered by Manufacturer's Warranty or after





Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

repair warranty under this Terms and Conditions.

- (f) Thay thế vật phẩm hoặc phụ kiện tiêu hao như pin, bộ sạc, tai nghe, v.v.  
Replacement of any consumable items or accessories like batteries, chargers, headphones etc.
- (g) Hư hỏng mang tính thẩm mỹ đối với Thiết bị di động, chẳng hạn như hư hỏng lớp sơn, lớp hoàn thiện của Thiết bị di động, vết lõm hoặc vết xước .  
Cosmetic damage to the Mobile Device, such as damage to paintwork, Mobile Device finish, dents or scratches.
- (h) Bất kỳ lỗi nào thuộc đối tượng thu hồi của Samsung .  
Any defects that are subject of the Samsung's recall.
- (i) Bất kỳ trường hợp nào không đáp ứng các điều kiện trong khoản 3.2 ở trên .  
Any circumstances where the conditions in clause 3.2 above are not met.
- (j) Sự cố do chiến tranh, hoặc các hoạt động tương tự chiến tranh (bất kể chiến tranh có tuyên bố hay không), hành động của kẻ thù nước ngoài, thù địch, nội chiến, nổi loạn, nổi dậy, hỗn loạn dân sự, quân đội chiếm đoạt quyền lực, chiếm giữ, bắt giữ, tịch thu, bắt giữ, hạn chế và / hoặc giam giữ theo lệnh của chính phủ hoặc cơ quan có thẩm quyền khác.  
Breakage arising from war, war like operations (whether war declared or not), act of foreign enemy, hostilities, civil war, rebellion, insurrection, civil commotion, military usurped power, seizure, capture, confiscation, arrest, restraints and/or detainment by order of any government or any other authority.
- (k) Bất kỳ hình thức mất thiết bị hoặc không thể truy xuất được Thiết bị Di động, hoặc bất kỳ hình thức mất thiết bị do hậu quả hoặc ngẫu nhiên nào mà Quý khách hàng phải chịu liên quan đến Thiết bị Di động.  
Any form of physical loss or untraceability of the Mobile Device, or any form of consequential or incidental loss suffered by You in respect of the Mobile Device.
- (l) Sự cố do phản ứng hạt nhân, bức xạ hạt nhân hoặc nhiễm phóng xạ từ bất kỳ nguồn nào.  
Breakage arising from nuclear reaction, nuclear radiation or radioactive contamination from any source whatsoever.
- (m) Sự cố do quá tải, thí nghiệm hoặc thử nghiệm yêu cầu áp dụng các điều kiện bất thường.  
Breakage arising from overload, experiments or tests requiring the imposition of abnormal conditions.
- (n) Dần dần xuất hiện các sai sót, khuyết tật, vết nứt hoặc gãy một phần ở bất kỳ bộ phận nào, mặc dù việc sửa chữa hoặc làm mới các bộ phận bị ảnh hưởng có thể cần thiết trong tương lai .  
Gradually developing flaws, defects, cracks or partial fractures in any part, although repair or renewal of the parts affected may be necessary in the future.
- (o) Suy giảm hoặc hao mòn hoặc mài mòn bộ phận, hoen ố hoặc trầy xước Thiết bị Di động do ngoại lực hoặc do tiếp xúc hoặc do Sử dụng Thông thường gây ra .  
Deterioration of or wearing away or wearing out of any part, marring or scratching of the Mobile Device caused by external force or naturally resulting from Normal Use or exposure.
- (p) Bất kỳ loại sự cố điện hoặc cơ bao gồm sự cố điện hoặc ngắn mạch .  
Any type of electrical or mechanical breakdown including electrical failure or short-



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

circuit.

- (q) Thiệt hại phát sinh do sự tấn công của phần mềm / vi rút trái phép, lỗi phần mềm .  
Damage arising from attack by unauthorized software/virus, software faults.
- (r) Sự cố phát sinh do hành động cố ý đối với Thiết bị Di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cài đặt sai hoặc thiết lập không chính xác .  
Breakage arising out of any intentional act towards the Mobile Device including but not limited to incorrect installation or incorrect set-up.
- (s) Thiệt hại đối với dữ liệu điện tử và / hoặc phần mềm / hệ điều hành của Thiết bị Di động, phương tiện lưu trữ, dữ liệu / hồ sơ hoặc các hạng mục vô hình tương tự và hư hỏng thẻ SIM / thẻ nhớ của Thiết bị Di động không phải do lỗi sản xuất.  
Damage to any electronic data and/or Mobile Device software/operating system, storage media, data/records or similar intangible items and damage to the SIM card/memory card of the Mobile Device not caused by manufacturing defect.
- (t) Hư hỏng do rò rỉ bên trong pin.  
Breakage arising from internal leakage of the battery.
- (u) Bất kỳ sự cố nào của Thiết bị Di động do các sự cố liên quan đến cơ sở hạ tầng mạng, đăng ký mạng của Quý khách hàng hoặc các sự cố dịch vụ tương tự .  
Any failure of the Mobile Device to operate as a result of problems with respect to the network infrastructure, Your network subscription or similar service issues.

3.3.3 Khi hết thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất năm đầu tiên cho đến Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng, Hợp đồng này không cung cấp các dịch vụ sau:  
Upon expiration of the first year Manufacturer's Warranty Period until the Contract Period End Date, this Contract does not provide for the following services:

- (a) Tất cả các trường hợp Ngoại trừ Hư hỏng được bảo hành bởi Bảo hành của nhà sản xuất bao gồm sự cố điện, đoản mạch hoặc tăng điện; và  
All Breakage Exclusions save for Breakdown covered by the Manufacturer's Warranty including electrical failure, short circuit, or power surge; and
- (b) Sự cố gây ra bởi hoặc do hoạt động của vi-rút phần mềm hoặc sự cố dựa trên phần mềm nào khác .  
Breakdown caused by or attributed to the operation of a software virus or any other software-based malfunction.

#### **4. Thời hạn hợp đồng Contract Period**

Điều khoản Dịch vụ này sẽ có hiệu lực vào Ngày bắt đầu Thời hạn Hợp đồng đối với Rơi vỡ vào nước và sẽ vẫn có hiệu lực Theo Thời hạn Hợp Đồng (như được định nghĩa trong Điều 3.1.4 ở trên) trừ khi bị chấm dứt theo Điều khoản Dịch vụ này.

This Terms of Service shall come into effect on the Contract Period Start Date For Breakage and will remain valid in accordance with the Contract Period (as defined in Clause 3.1.4 above), unless otherwise terminated in accordance with this Terms of Service.

#### **5. Cam kết và giới hạn trách nhiệm Warranties and Limitation of Liability**

5.1 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP “NGUYÊN TRẠNG” VÀ “THEO ĐIỀU KIỆN SẴN CÓ”. SAMSUNG KHÔNG ĐƯA RA CÁC CAM KẾT HOẶC BẢO ĐẢM DƯỚI MỌI MÌNH THỨC BẤT KỂ RÕ RÀNG HAY NGỤ Ý, LIÊN QUAN ĐẾN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THEO PHẠM VI ĐIỀU KHOẢN



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

# SAMSUNG Care+

## DỊCH VỤ NÀY.

THE PRODUCT AND SERVICES ARE PROVIDED "AS IS" AND "AS AVAILABLE". SAMSUNG MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OR GUARANTEES OF ANY KIND OF NATURE, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING THE PRODUCT AND SERVICES BEYOND THE SCOPE OF THIS TERMS OF SERVICE.

- 5.2 Trong mọi trường hợp, Samsung sẽ không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại chung, do hậu quả, ngẫu nhiên, gián tiếp, đặc biệt, mất lợi nhuận hoặc cơ hội, trừng phạt đặc biệt hoặc các thiệt hại / mất mát khác phát sinh do Samsung thực hiện hoặc không thực hiện theo Điều khoản dịch vụ này. In no event shall Samsung be liable for any general, consequential, incidental, indirect, special, loss of profit or opportunity, exemplary, punitive special or other damages/loss whatsoever resulting from Samsung's performance or failure to perform under this Terms of Service.
- 5.3 Samsung không đảm bảo rằng: (i) hãng sẽ có thể sửa chữa hoặc thay thế Thiết bị Di động của Quý khách hàng mà không có rủi ro hoặc mất mát phần mềm, chương trình hoặc dữ liệu trong thiết bị; hoặc (ii) hoạt động của Thiết bị di động của Quý khách hàng sẽ không có lỗi sau khi sửa chữa. Samsung does not warrant that: (i) it will be able to repair or replace Your Mobile Device without risk to or loss of the software, program or data therein; or (ii) the operation of Your Mobile Device will be free from error after the repair.
- 5.4 Trừ khi được quy định rõ ràng trong Điều khoản Dịch vụ này :  
Except where expressly provided in this Terms of Service:
- (a) Trong mọi trường hợp, trách nhiệm của Samsung sẽ không vượt quá số tiền mà Quý khách hàng đã thanh toán cho Sản phẩm này; và  
In no event shall Samsung's liability exceed the amount paid by You in respect of this Product;  
and
- (b) Giới hạn thiệt hại của Samsung và các biện pháp khắc phục được quy định tại văn bản này sẽ là biện pháp khắc phục duy nhất và độc quyền dành cho Quý khách hàng .  
Samsung's limitation of damage and the remedies provided herein shall be Your sole and exclusive remedy.
- 5.5 Giới hạn về quy định trách nhiệm này sẽ có hiệu lực trong mọi trường hợp .  
This limitation on liability provision shall survive in any event and all circumstances.
- 5.6 Quý khách hàng đồng ý bồi thường, bảo vệ và đảm bảo Samsung, các nhà thầu, nhân viên và đại lý của Samsung không bị ảnh hưởng bởi các khiếu nại, tổn thất, thiệt hại, trách nhiệm (bao gồm cả phí và chi phí pháp lý) phát sinh từ việc Quý khách hàng sử dụng Sản phẩm và Dịch vụ, việc Quý khách hàng vi phạm các quyền của bên thứ ba hoặc bất kỳ vi phạm nào đối với Hợp đồng này. You agree to indemnify, defend, and hold harmless Samsung, its contractors, employees, and agents from any claims, losses, damages, liabilities (including legal fees and expenses) arising out of Your use of the Product and the Services hereunder, Your violation of the rights of any third party, or any breach of this Contract.

## 6. Trường hợp bất khả kháng Force Majeure

- 6.1 Samsung sẽ không chịu trách nhiệm hoặc chịu trách nhiệm về bất kỳ việc không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào của mình theo Điều khoản Dịch vụ này khi việc thất bại hoặc chậm trễ đó là do các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của Samsung ("**Sự kiện bất khả kháng**"), trong cụ thể (không giới hạn):  
Samsung shall not be liable or responsible for any failure to perform, or delay in performance of any of its obligations under this Terms of Service where such failure or delay is caused by events outside of Samsung's control ("**Force Majeure Event**"), in particular (without limitation to):



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

- (a) tính khả dụng của các mạng viễn thông công cộng hoặc tư nhân; hoặc availability of public or private telecommunication networks; or
- (b) các hành vi, nghị định, luật pháp, quy định hoặc hạn chế của chính phủ; hoặc acts, decrees, legislation, regulations or restrictions of any government; or
- (c) đình công, bãi khóa hoặc hành động công nghiệp khác, náo loạn dân sự, bạo loạn, xâm lược, tấn công khủng bố hoặc đe dọa tấn công khủng bố, chiến tranh (dù có tuyên bố hay không); hoặc strikes, lock-outs or other industrial action, civil commotion, riot, invasion, terrorist attacks or threats of terrorist attacks, war (whether declared or not); or
- (d) thiên tai như thời tiết khắc nghiệt bất thường, lũ lụt, sét, bão, cháy, nổ, động đất, sụt lún, hư hỏng cấu trúc hoặc dịch bệnh . any natural disaster such as abnormally inclement weather, flood, lightning, storm, fire, explosion, earthquake, subsidence, structural damage or epidemic.

6.2 Trong trường hợp xảy ra (các) Sự kiện Bất khả kháng trong quá trình Samsung xử lý yêu cầu sửa chữa của Quý khách hàng, Samsung sẽ gia hạn thời gian thực hiện nghĩa vụ của mình bằng thời gian diễn ra của Sự kiện Bất khả kháng.  
In the event of occurrence of any Force Majeure Event(s) during Samsung's processing of Your service request, Samsung shall have an extension of time for the performance of its obligation for the same duration of the Force Majeure Event.

6.3 Samsung cố gắng sử dụng những nỗ lực hợp lý để chấm dứt Sự kiện bất khả kháng hoặc giải quyết để các nghĩa vụ của Samsung theo Điều khoản dịch vụ bắt chấp sự xuất hiện hoặc tồn tại của Sự kiện bất khả kháng. Để tránh nghi ngờ, trong mọi trường hợp, điều khoản này sẽ không làm phát sinh bất kỳ quyền nào khác của Quý khách đối với Samsung nếu Samsung không kết thúc hoặc giải quyết được Sự kiện Bất khả kháng.  
Samsung endeavours to use its reasonable efforts to bring the Force Majeure Event to an end or resolve the same so that Samsung's obligations under this Terms of Service may be performed notwithstanding the occurrence or subsistence of the Force Majeure Event. For the avoidance of doubt, in no event shall this provision give rise to any rights to You or be enforced by You against Samsung should Samsung fail to end or resolve the Force Majeure Event.

## 7. **Chấm dứt** **Termination**

Sản phẩm này sẽ bị chấm dứt ngay lập tức và tự động khi xảy ra bất kỳ (các) sự kiện nào sau đây. Trong trường hợp đó, Samsung sẽ không hoàn lại tiền cho Quý khách hàng .

This Product shall be immediately and automatically terminated upon the occurrence of any of the following event(s). In such case, no refund shall be payable by Samsung to You.

- 7.1 Hành vi gian lận, tìm cách gian lận hoặc không tiết lộ bất kỳ thay đổi nào đối với Thiết bị Di động ảnh hưởng đến Điều khoản dịch vụ này; hoặc Fraud, attempted fraud, or non-disclosure of any changes to the Mobile Device that affect this Terms of Service; or
- 7.2 Khi số IMEI của Thiết bị Di động bị xóa, phá hủy hoặc thay đổi khỏi Thiết bị Di động; hoặc Where the serial number or IMEI number of the Mobile Device is removed, obliterated or altered from the Mobile Device; or
- 7.3 Nếu việc sửa chữa đã được tiến hành bởi các trung tâm sửa chữa không được ủy quyền hoặc cá nhân tại bất kỳ thời điểm nào trong hoặc trước Thời hạn Dịch vụ; hoặc If repair(s) has/have been conducted by unauthorized repair centers or person at any point during or before the Contract Period; or



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

**SAMSUNG**  
**Care+**

- 7.4 Trường hợp Quý Khách hàng đã sử dụng hết Giá trị sửa chữa tối đa; hoặc  
Where You have exhausted the Service Request Limit; or
- 7.5 Hết thời hạn hợp đồng .  
Expiration of the Contract Period.

## 8. Quy trình yêu cầu dịch vụ Service Request Process

- 8.1 Quý khách hàng phải thông báo cho Samsung ngay lập tức về Hư hỏng và / hoặc Sự cố của Thiết bị Di động và gửi yêu cầu dịch vụ trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày xảy ra Hư hỏng và / hoặc Sự cố nói trên và / hoặc trước Thời hạn Hợp đồng Ngày kết thúc (tùy theo ngày nào sớm hơn). Nếu không, Samsung có quyền từ chối yêu cầu dịch vụ.  
You must notify Samsung immediately of any Breakage and/or Breakdown of the Mobile Device and to lodge a service request within thirty (30) calendar days from the date when the said Breakage and/or Breakdown occurred, or before the Contract Period End Date (whichever is earlier). Otherwise, Samsung reserves the right to reject the service request.
- 8.2 Quý khách hàng có thể gửi yêu cầu dịch vụ bằng cách:  
You may lodge a service request by:
- (a) Truy cập cổng thông tin trực tuyến tại <https://vn.careplus.co>; hoặc  
Visiting the online portal at <https://vn.careplus.co>; or
- (b) Liên hệ với chúng tôi tại **1900 633 398**, 7 ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 10 giờ 30 tối theo giờ Việt Nam từ thứ Hai đến Chủ nhật, kể cả ngày lễ (trừ ngày Tết ).  
Calling us at **1900 633 398**, between 8.00 a.m. to 10.30 p.m. (Vietnam time), from Monday to Sunday including public holidays (excluding Tet holidays).
- 8.3 Sau khi Quý khách hàng nộp yêu cầu dịch vụ, Samsung sẽ thông báo cho Quý khách hàng Phí dịch vụ Thay mới nếu Thiết bị Thay thế được cung cấp đến Bạn, nếu không, Samsung có quyền từ chối yêu cầu dịch vụ của Quý khách hàng và / hoặc chấm dứt Sản phẩm này.  
Following Your lodgment of service request, Samsung will inform You of the Replacement Service Fee that You must pay (if applicable) or Replacement Service Fee if a Replacement Device is provided to You, failing which Samsung reserves the right to reject Your service request and/or terminate this Product.
- 8.4 Sau khi Quý khách hàng thanh toán Phí dịch vụ Thay mới (nếu được áp dụng):  
Following Your payment of the Replacement Service Fee (if applicable):
- (a) Samsung sẽ xếp lịch nhận Thiết bị Di động và sắp xếp Thiết bị Di động được sửa chữa và giao cho Quý khách hàng sau khi việc sửa chữa hoàn tất; hoặc  
Samsung will schedule pick up of the Mobile Device and arrange the Mobile Device to be repaired or to be replaced (as relevant) and to be delivered to You once the repair or replacement is completed; or
- (b) Khi thuận tiện, Quý khách hàng có thể đến trung tâm sửa chữa được Samsung ủy quyền gần nhất (theo thông báo của Samsung ).  
You may, at Your convenience, walk-in to the nearest Samsung authorized repair center (as informed by Samsung).
- 8.5 Trong trường hợp DOA, vui lòng thông báo cho Samsung trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn và thông tin chi tiết về Thiết bị Thay thế trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Quý khách hàng nhận được Thiết bị Thay thế thông qua bất kỳ phương thức nào đã nêu trong điều 8.2 ở trên. Samsung sẽ cập nhật kiểu thiết bị di động và số IMEI cho phù hợp.  
In the case of DOA, please inform Samsung within thirty (30) days from the date of the invoice and the details of the Replacement Device within thirty (30) days from the date of Your receipt of the



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

# SAMSUNG

## Care+

Replacement Device through any of the method stated in clause 8.2 above. Samsung will update the Mobile Device model and IMEI number accordingly.

### 9. **Đồng ý xử lý dữ liệu** **Data Processing Consent**

9.1 Bằng cách mua Sản phẩm này, Quý khách hàng đồng ý rằng Quý khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý rằng dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng (bất kể được nêu trong phần 'Tóm tắt Thông tin của Quý khách hàng' ở trên hoặc lấy ở nơi khác) sẽ được ghi lại, lưu trữ hoặc xử lý theo Chính sách Quyền riêng tư của Samsung có tại <https://www.samsung.com/vn/info/privacy>. Samsung sẽ bảo vệ dữ liệu của Quý khách hàng trước sự truy cập hoặc tiết lộ trái phép cũng như hành vi tiêu hủy bất hợp pháp theo Chính sách quyền riêng tư của mình. Samsung có quyền cập nhật Chính sách quyền riêng tư tùy từng thời điểm, do đó, Quý khách hàng cần tham khảo Chính sách quyền riêng tư theo định kỳ.

By purchasing this Product, You hereby agree that You have read, understood and agreed that Your personal data will be recorded, stored or processed in accordance to Samsung's Privacy Policy available at <https://www.samsung.com/vn/info/privacy>. Samsung shall protect Your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction in accordance with its Privacy Policy. Samsung may update its Privacy Policy from time to time, hence You are advised to periodically review the Privacy Policy.

9.2 Quý khách hàng đồng ý rằng Samsung có thể thay mặt Quý khách hàng thu thập, sử dụng và xử lý dữ liệu khi Samsung cung cấp Dịch vụ. Điều này có thể bao gồm việc chuyển dữ liệu của Quý khách hàng ở Việt Nam hay ở nước ngoài cho các công ty liên kết của Samsung, công ty bảo hiểm hoặc các nhà cung cấp dịch vụ theo chính sách bảo mật của Samsung.

You agree that Samsung may collect, use and process data on Your behalf when Samsung provides the Services. This may include transferring Your data whether within Vietnam or overseas to Samsung's affiliated companies, the insurer or service providers in accordance with its privacy policy.

### 10. **Luật điều chỉnh và Quyền tài phán** **Governing Law and Jurisdiction**

Việc hiểu, giải thích và ý nghĩa của các quy định tại Điều khoản Dịch vụ này sẽ được xác định theo pháp luật Việt Nam và tòa án tại Việt Nam. Quý Khách hàng thừa nhận và đồng ý tuân thủ bất kỳ và tất cả các luật và quy định hiện hành khi sử dụng Dịch vụ.

The construction, interpretation and meaning of the provisions of this Terms of Service shall be determined in accordance with the laws of Vietnam and shall be resolved exclusively by the courts of Vietnam. You acknowledge and agree to comply with any and all applicable laws and regulations in using the Services.

### 11. **Khiếu nại** **Grievance**

Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào, Quý Khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1900 633 398**, 7 ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 10 giờ 30 tối của Việt Nam từ thứ Hai đến Chủ nhật, kể cả ngày lễ (trừ ngày Tết).

In case of any grievance, You may contact us at **1900 633 398**, seven (7) days a week, between 8.00 a.m. and 10.30 p.m. (Vietnam time), from Monday to Sunday including public holidays (excluding Tet holidays).

### 12. **Ngôn ngữ** **Language**

Điều khoản Dịch vụ này được lập bằng Tiếng Anh và Tiếng Việt. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bản Tiếng Anh và bản Tiếng Việt của Điều khoản Dịch vụ và trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép, bản Tiếng Việt được ưu tiên sử dụng so với bản Tiếng Anh.

This Terms of Service is made in English and Vietnamese. In the event of any conflict between the



Scan here  
for service request  
Quét mã tại đây  
để yêu cầu dịch vụ

# SAMSUNG Care+

English version and the Vietnamese version, to the extent permissible by applicable law, the Vietnamese version shall take precedence over the English version.

### 13. **Điều khoản chung** **General provisions**

Samsung sẽ chỉ dựa vào Điều khoản Dịch vụ bằng văn bản. Bất kỳ cam đoan, tuyên bố hoặc thỏa thuận nào được lập hoặc ký kết ở nơi khác, dù trực tiếp hay gián tiếp, bằng văn bản hoặc bằng lời nói hoặc thông qua quảng cáo đều không mang tính ràng buộc đối với Samsung trừ khi được xác nhận rõ ràng bằng văn bản thông qua thư điện tử và/hoặc tin nhắn SMS mà Samsung gửi cho Quý Khách hàng.

Samsung will rely only on the written Terms of Service. Any representations, statements or agreements made or entered into elsewhere, whether directly or indirectly, written or oral or in advertisement or promotional materials, are not binding towards Samsung unless expressly confirmed in writing either through email and/or SMS by Samsung to You.